

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ	Universitatea „1 Decembrie 1918”
1.2. Facultatea	de Științe Economice
1.3. Departamentul	de Administrarea Afacerilor și Marketing
1.4. Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5. Ciclul de studii	Master
1.6. Programul de studii	Administrarea Afacerilor în Comerț, Turism și Servicii

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul operațiunilor de turism		2.2. Cod disciplină	AACTS 27			
2.3. Titularul activității de curs	Cordoș Mălina						
2.4. Titularul activității de seminar	Cordoș Mălina						
2.5. Anul de studiu	II	2.6. Semestrul	I	2.7. Tipul de evaluare (E/C/VP)	E	2.8. Regimul disciplinei (O – obligatorie, Op – opțională, F – facultativă)	O

3. Timpul total estimat

3.1. Număr ore pe săptămână	4	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar	2
3.4. Total ore din planul de învățământ	56	din care: 3.5. curs	28	3.6. seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					70
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					50
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					50
Tutoriat					2
Examinări					2
Alte activități					-
3.7 Total ore studiu individual					174
3.8 Total ore din planul de învățământ					56
3.9 Total ore pe semestru					216
3.10 Numărul de credite					8

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	Discipline de parcurs din semestrele anterioare, ex: Tehnica operațiunilor de turism
4.2. de competențe	C1. Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului și ale ariei de specializare; utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională; C3 Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată C4 Utilizarea adecvată de criterii și metode standard de evaluare, pentru a aprecia calitatea, meritele și limitele unor procese, programe, proiecte, concepte, metode și teorii

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	<i>Sala dotată cu videoproiector/tabla.</i>
5.2. de desfășurarea a seminarului/laboratorului	<i>Sala dotată cu videoproiector/tabla.</i>

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>a. Dobândirea de cunoștințe teoretice și practice în domeniile administrării afacerilor din turism, comerț, servicii;</p> <p>h. Familiarizarea masteranzilor cu gestionarea resurselor organizaționale, în concordanță cu cele mai noi concepte utilizate în domeniul managementului afacerilor;</p> <p>k. Elaborarea strategiilor de dezvoltare generală a organizației (strategii de marketing, de promovare etc.);</p> <p>l. Elaborarea de studii și analize, oportunități tehnico-economice, organizatorice și de eficiență a activităților pe care le desfășoară în turism, comerț și servicii;</p> <p>n. Să inițieze elaborarea de proiecte în raport cu nevoile organizaționale și cu oportunitățile de finanțare;</p> <p>q. Cunoștințe de specialitate, abilități și deprinderi pentru adoptarea unor variate soluții în organizarea, gestionarea și finanțarea diferitelor activități;</p>
Competențe transversale	<p>a. Aplicarea creativă a tehnicilor de cercetare și rezolvare de probleme;</p> <p>b. Elaborarea de studii și planuri aplicate profesional;</p> <p>c. Capacitatea de a conduce grupuri de lucru și de a comunica în contexte dintre cele mai diverse;</p> <p>d. Capacitatea de acțiune independent și creativ în abordarea și soluționarea problemelor, de a evalua obiectiv și constructiv stări critice, de a rezolva creativ probleme și de a comunica rezultate în mod demonstrativ;</p> <p>e. Abilități de conducător și angajare clară pe cale propriei dezvoltări profesionale;</p> <p>f. Fundamentarea de sisteme, capacități și strategii privind dezvoltarea și diversificarea mediului de afaceri;</p> <p>i. Înțelegerea noilor tendințe pe plan mondial în domeniul afacerilor în comerț, turism și servicii;</p>

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<i>Obiectivul principal al cursului are în vedere familiarizarea masteranzilor cu organizarea și comercializarea diverselor categorii de servicii și produse turistice, derularea operațiunilor de contractare specifice turismului etc. Cursul pune accentul, de asemenea, pe explicarea procesului de gestionare a activității la nivelul principalelor categorii de agenți economici din domeniul turismului, respectiv: unități de cazare, de alimentație publică etc.</i>
7.2 Obiectivele specifice	<p>- Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, operațiunilor specifice activității turistice (componente și operatori în turism, destinații turistice etc.), a modelelor de organizare și conducere a firmelor de turism și analizarea principalilor operatori de pe piața turistică internă și internațională (hoteluri, restaurante, etc.)</p> <p>- Utilizarea cunoștințelor de bază pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de situații, procese, proiecte etc. asociate domeniului turismului</p> <p>- Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată</p>

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
Capitolul 1 Teorii și componente ale industriei ospitalității	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
Cap. 2 Modele de organizare și conducere a firmelor de turism <i>Structuri organizatorice ale firmelor de turism</i> <i>Conceptul de Yield Management și aplicabilitatea lui în turism</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
Cap. 3 Managementul operațiunilor specifice hotelurilor <i>Structura organizatorică a hotelului</i> <i>Managementul operațiunilor de check-in și check-out</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
Cap. 4 Managementul activității de restaurație <i>Tipologia și organizarea unităților de alimentație publică</i> <i>Managementul resurselor umane în unitățile de alimentație publică</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
Cap. 5 Managementul operațiunilor de contractare în turism <i>Operațiunile de contractare între operatorii și intermediarii din turism</i> <i>Contractele de asociere în turism</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
Cap. 6 Managementul destinației turistice <i>Organizarea și amenajarea unei destinații turistice</i> <i>Atestarea stațiilor turistice</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
Cap. 7 Documente specifice activității de turism	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
Cap. 8 Resursele umane în hotelărie și restaurație	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
Cap. 9 Strategiile de creștere ale firmelor de turism	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	

Bibliografie

1. Managementul operațiunilor de turism - Gabriela Stanciulescu, Ed. All Beck, Bucuresti, 2003.
2. Managementul Agentiei de Turism - Gabriela Stanciulescu, Ed. ASE, Bucuresti, 2001.
3. Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație – Cristina Micu, Gabriela Stănciulescu, Editura CH Beck, București, 2012.
4. Managementul activităților de turism – Gina Ionela Butnaru, Editura Tehnopress, București, 2012.
5. Economie și gestiune în turism - Cristina Micu, Gabriela Stănciulescu, Editura CH Beck, București, 2009.
6. Economia turismului - O. Snak, N. Neacsu, P. Baron, Ed. Expert, Bucuresti, 2001,
7. Strategii de dezvoltare a sectorului terțiar - M. Ioncica, Ed. Uranus, Bucuresti, 2004
8. Productia si comercializarea serviciilor turistice - Puiu Nistoreanu, V. Dinu si Alex Nedelea, Ed. Didactica si Pedagogica, Bucuresti, 2004.
9. Productia si comercializarea serviciilor turistice - Puiu Nistoreanu, V. Dinu si Alex Nedelea, Ed. Didactica si Pedagogica, Bucuresti, 2004.
10. Strategia de concentrare a întreprinderilor de turism – Nicolae Lupu, Editura Economică, București, 2003.
11. Management strategic în turism – Bogdan Băcanu, Editura Polirom, București, 2009.
12. Managementul strategic al firmei de comerț și turism - Gheorghiuța Căprărescu, Editura Wolters Kluwer, București, 2009.
13. Managementul turistic și al serviciilor turistice – Vasile Neagu, Editura Sylvi, București, 2002.
14. Managementul întreprinderilor mici și mijlocii din turism și servicii – Claudia - Elena Țuclea, Editura ASE, București, 2004.
15. Hotelul - Economie si management IV, - Nic. Lupu, Ed. All, Bucuresti, 2010.
16. Principiile operațiunilor de la receptia hotelului - Sue Baker, Pam Bradley, Jeremy Huyter, Ed. All Beck, 2003
17. Andrei, R., Copețchi, M., Dragnea, L., *Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism*, Ed. Irecson,

București, 2006.

18. Bker, S., Bradley, P., Huyton, J., *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului*, Editura All Beck, București, 2002.
19. Buruiană G., „*Politici macroeconomice în turism*”, Editura Uranus, București, 2008
20. Cristureanu., C., *Strategii și tranzacții în turismul internațional*, Ed. Ch Beck, București, 2006.
21. Draica, C., *Turismul internațional – practici de elaborare și distribuție a produsului turistic*, Editura All Beck, București, 2003.
22. Lupu, N., *Hotelul – Economie și management, ediția a VI-a*, Editura CH Beck, București, 2010.
23. Minciu, R., *Economia turismului*, ediția a III-a, Ed. Uranus, București, 2004
24. Neagu, V., *Servicii și turism*, Ed. Expert și Universitatea Româno-Americană, București, 2000.
25. Niță, V., Butnaru, G.I., *Gestiune hotelieră*, Editura Tehnopress, Iași, 2007.
26. Patriche, D., Stremțan, F., Ispas, A., Patriche, I., *Elemente de marketing turistic*, Ed. Global Media Image, Deva, 2000.
27. Snak, O., Baron, P., Neacșu, N., *Economia turismului*, Ed. Expert, București, 2001.
28. Stăncioiu, A.F. (coord.), *Planificarea de marketing în turism*, Editura Economică, București, 2005.
29. Stănciulescu G., *Economie și gestiune în turism*, Editura C.H.BECK, București, 2009
30. Stănciulescu, G., *Managementul operațiunilor de turism, ediția a II-a*, Ed. All Beck, București, 2003.
31. Stănciulescu, G., Țigu, G., *Tehnica operațiunilor de turism- studii de caz, probleme și întrebări de examen*, Ed. All Beck, București, 1999.
32. Stănciulescu, G., *Managementul agenției de turism*, ediția a II-a, Editura ASE, București, 2005
33. Stănciulescu, G., *Managementul operațiunilor de turism, ediția a II-a*, Ed. All Beck, București, 2003.
34. Stănciulescu, G., Micu, C., *Economie și gestiune în turism*, Editura CH Beck, București, 2009.
35. Rotaru, I., *Dezvoltarea destinației turistice*, Note de curs, ULSB, 2008
36. Tribe John, *The Economy of leisure and Tourism*, Butterworth Heinemann, 2008
37. Țuclea C., Raicu R., “*Management strategic în turism – servicii. Exerciții și studii de caz*”, Ed. Uranus, București, 2007
38. Țuclea C., Radu E., Dragoș V., “*Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii*”, Ed. ASE, București, 2006
39. Vahove Norbert, *The Economics of Tourism Destinations*, Eselvier 2005

8.3 Seminar-laborator

1. Categoriile de agenți economici care operează în turism	Expunere, analiză, discuții	
2. Sisteme automatizate de Yield Management existente pe piață	Expunere, analiză, discuții	
3. Structura managerială a unui hotel	Expunere, analiză, discuții	
4. Sisteme de rezervare a serviciilor turistice	Expunere, analiză, discuții	
5. Tipuri de contracte utilizate în domeniul turismului	Expunere, analiză, discuții	
6. Atestarea stațiunilor turistice în România	Expunere, analiză, discuții	
7. Documentele scrise ce trebuie predate turistului la vânzarea serviciilor turistice	Expunere, analiză, discuții Elaborarea și susținerea unui referat pe tematica cursului	

8.4 Bibliografie

1. Andrei, R., Copetchi, M., Dragnea, L., *Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism*, Ed. Irecson, București, 2006.
2. Bker, S., Bradley, P., Huyton, J., *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului*, Editura All Beck, București, 2002.
3. Buruiană G., „*Politici macroeconomice în turism*”, Editura Uranus, București, 2008.
4. Cristureanu., C., *Strategii și tranzacții în turismul internațional*, Ed. Ch Beck, București, 2006.
5. Draica, C., *Turismul internațional – practici de elaborare și distribuție a produsului turistic*, Editura All Beck, București, 2003.
6. Lupu, N., *Hotelul – Economie și management*, ediția a VI-a, Editura CH Beck, București, 2010.
7. Minciu, R., *Economia turismului*, ediția a III-a, Ed. Uranus, București, 2004.

8. Neagu, V., *Servicii și turism*, Ed. Expert și Universitatea Româno-Americană, București, 2000.
9. Niță, V., Butnaru, G.I., *Gestiune hotelieră*, Editura Tehnopress, Iași, 2007.
10. Patriche, D., Stremțan, F., Ispas, A., Patriche, I., *Elemente de marketing turistic*, Ed. Global Media Image, Deva, 2000.
11. Snak, O., Baron, P., Neacșu, N., *Economia turismului*, Ed. Expert, București, 2001.
12. Stăncioiu, A.F. (coord.), *Planificarea de marketing în turism*, Editura Economică, București, 2005.
13. Stănciulescu G., *Economie și gestiune în turism*, Editura C.H.BECK, București, 2009
14. Stănciulescu, G., *Managementul operațiunilor de turism, ediția a II-a*, Ed. All Beck, București, 2003.
15. Stănciulescu, G., Țigu, G., *Tehnica operațiunilor de turism- studii de caz, probleme și întrebări de examen*, Ed. All Beck, București, 1999.
16. Stănciulescu, G., *Managementul agenției de turism*, ediția a II-a, Editura ASE, București, 2005.
17. Stănciulescu, G., *Managementul operațiunilor de turism, ediția a II-a*, Ed. All Beck, București, 2003.
18. Stănciulescu, G., Micu, C., *Economie și gestiune în turism*, Editura CH Beck, București, 2009.
19. Rotaru, I., *Dezvoltarea destinației turistice*, Note de curs, ULBS, 2008
20. Tribe John, *The Economy of leisure and Tourism*, Butterworth Heinemann, 2008.
21. Țuclea C., Raicu R., “*Management strategic în turism – servicii. Exerciții și studii de caz*”, Ed. Uranus, București, 2007.
22. Țuclea C., Radu E., Dragoș V., “*Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii*”, Ed. ASE, București, 2006 .
23. Vahove Norbert, *The Economics of Tourism Destinations*, Eselvier 2005

1. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

Conform cerințelor impuse de piața muncii, cursul va oferi masteranzilor posibilitățile și aptitudinile necesare pentru a putea gestiona în mod eficient activitatea turistică structurată pe diferite sectoare; o analiză și interpretare a fenomenelor și proceselor impuse de specificul pieței turistice.

2. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	<i>Rezolvarea corectă și completă a cerințelor subiectelor de examen</i>	<i>Proba scrisă în cadrul examenului</i>	60%
10.5 Seminar	- <i>Corectitudinea și completitudinea întocmirii lucrărilor practice</i>	<i>Verificare pe parcurs Efectuarea unor lucrări practice/Întocmire referate</i>	40%
	- <i>Conținutul științific al referatelor</i>		
	- <i>Implicarea în abordarea tematicii seminariilor</i>		

10.6 Standard minim de performanță:

Demonstrarea competențelor în:

- Dobândirea de cunoștințe teoretice și practice în domeniile administrării afacerilor din turism, comerț, servicii;
- Cunoașterea principalelor formelor de comunicare, atât în cadrul organizației, cât și în raporturile cu mediul înconjurător, cu grupurile de interese cu care organizația intră în contact;
- Înțelegerea și stăpânirea politicilor specifice de marketing turistic în funcție de tipologia gamei de produse și a publicului țintă la care se adresează;
- Familiarizarea masteranzilor cu gestionarea resurselor organizaționale, în concordanță cu cele mai noi concepte utilizate în domeniul managementului afacerilor;
- Elaborarea strategiilor de dezvoltare generală a organizației (strategii de marketing, de promovare etc.);
- Elaborarea de studii și analize, oportunități tehnico-economice, organizatorice și de eficiență a activităților pe care le desfășoară în turism, comerț și servicii;
- Cunoștințe de specialitate, abilități și deprinderi pentru adoptarea unor variate soluții în organizarea, gestionarea și

finanțarea diferitelor activități din domeniul turismului;

Data completării
3.10.2016

Semnătura titularului de curs
Lect.univ.dr Cordos Malina.

Semnătura titularului de seminar
Lect.univ.dr Cordos Malina.

Data avizării în departament
3.10.2016.

Semnătura director de departament
Conf.univ.dr Gavrilă Paven Ionela